

# ABSTRACT OF THE DISCLOSURE

技術サポートシステムは情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するS I P部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するK B部と、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをK B部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するC H部とを備える。特に、C H部は新規クレームレポートに対する解決策を検討するサポート作業の担当者を担当部署の技術者に既に割り当てられているサポート作業の重要度とこれらサポート作業の進捗状況とに基づいて決定するように構成される。